

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN  
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:  
MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
MODALIDAD PRESENCIAL**

**PROBLEMA:**

**PERFIL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**AUTORA:**

**TATIANA CAROLINA JIMENEZ SANDOYA**

**TUTOR:**

**LIC.MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ, MSc.**

**BABAHOYO - ENERO /2020**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **RESUMEN**

El presente estudio de caso se lo realizó con el tema: perfil de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al usuario prueba que la asistente encargada en dicho departamento debe cumplir un perfil profesional, estar capacitada en realizar con eficiencia todas sus actividades, eran limitantes, incluso se tenía la idea, de que ella solo se encargaba de preparar el café a sus superiores y contestar el teléfono. En la actualidad el rol de la secretaria se ha evolucionado involucrándose inclusive en la toma de decisiones en la organización.

Debe contar con unas series de cualidades e individuales, globalmente que sea capaz de responder, acceder, evolucionar en su ocupación de la forma más espléndida y asimismo cooperaran con diferentes amistades como delegación de un grupo de compañeros de trabajo.

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y pequeños costos para la organización.

**Palabras Clave:** Servicio, Calidad, Organización, Eficacia



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **ABSTRACT**

The present case study was made with the theme : Profile of the Secretariat and its incidence in the quality of service and attention to the user. The proof that the assistant in charge of that department must meet a professional profile, to be able to efficiently make all their activities, were limiting, even the idea was, that she was only responsible for preparing coffee to their superiors and answer the phone. Currently the role of the secretary has evolved involved in income in decision-making in the organization.

You must be with a series of qualities and individuals, is able to respond, you will be able to evolve in your occupation in the most splendid way and also cooperate with different friendships as a delegation of a group of co-worker.

It is the habit developed and practiced by an organization to interpret the needs and expectations of its customers and to offer them, consequently, an accessible, adequate, agile, flexible, appreciable, useful, appropriate, safe and reliable, still under unrest and existing errors, in such a way that the client sits understood, careful and served personally, with dedication and efficiency, and surprised with greater value to the expected, in consequence, more income and small costs for the organization.

**Keywords:** service, qualities, organization, efficiency



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
INTRODUCCION .....	5
DESARROLLO .....	6
JUSTIFICACION .....	7
OBJETIVO .....	8
SUSTENTO TEÓRICO .....	8
TECNICAS APLICADAS EN LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN.....	19
RESULTADOS OBTENIDOS .....	17
SITUACIONES DETECTADAS HALLAZGOS .....	20
SITUACIONES PLANTEADAS .....	22
CONCLUSIÓN.....	23
RECOMENDACIÓN .....	; <b>Error! Marcador no definido.</b>
BIBLIOGRAFIA .....	24
ANEXOS .....	20

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Perfil Ejecutivo.....	15
Tabla 2 Asistente Ejecutivo.....	16

## **INTRODUCCION**

El estudio de caso se efectuó internamente en el departamento de Secretaria General de la Universidad Técnica de Babahoyo perfil de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al usuario a sus delegados dentro del Departamento de Secretaria General de la Universidad Técnica de Babahoyo. Se encuentra enmarcadas en las líneas de investigación de la Gestión del conocimiento en las actividades secretariales y cumple con la sub líneas de investigación análisis de calidad en la gestión de servicios están vinculadas con el tema perfil de la secretaria y su calidad de servicio y atención al usuario, docentes, alumnos, autoridades, así mismo la investigación esta sostenida por autores y material bibliográfico.

La investigación se efectuó en el área de Secretaria General de la Universidad Técnica de Babahoyo es una institución muy requerida en la calidad de servicio y atención al usuario se prueba que la asistente encargada en dicho departamento debe cumplir un perfil profesional, estar capacitada en realizar con eficiencia todas sus actividades, eran limitantes, incluso se tenía la idea, de que solo se encargaba de preparar el café a sus superiores y contestar el teléfono. En la actualidad el rol de la secretaria se ha evolucionado involucrándose inclusive en la toma de decisiones en la organización. Actualmente en las empresas se requiere de un perfil idóneo dispuesto a trabajar en equipo, adicionalmente saber el idioma inglés, atender las llamadas telefónicas, organizar eventos, el control y orden la agenda, y otras actividades administrativas.

El desarrollo de este estudio de caso se lo realizo en el Departamento de Secretaria General de la Universidad Técnica de Babahoyo, por su afinidad, acrecentamiento y disposiciones al momento que se despliega en el Departamento de Secretaria General. La principal problemática se enmarca por la falta de personal con la pertinencia en el área secretarial; esto influye en el rendimiento administrativo y por ende en la calidad de atención al usuario, impidiendo brindar un buen servicio y direccionamiento de las actividades existente en el departamento, dilatando los procesos administrativos de la institución.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **DESARROLLO**

El desarrollo de este estudio de caso se lo realizó en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Técnica de Babahoyo, por su afinidad, acrecentamiento y disposiciones al momento que se despliega en el Departamento de Secretaría General. La principal problemática se enmarca por la falta de personal con la pertinencia en el área secretarial; esto influye en el rendimiento administrativo y por ende en la calidad de atención al usuario, impidiendo brindar un buen servicio y direccionamiento de las actividades existente en el departamento, dilatando los procesos administrativos de la institución.

El perfil profesional de la secretaria ejecutiva cuenta con una serie de requisitos entre ellos está la amabilidad, puntualidad, responsabilidad y empatía, e incluso tener una excelente preparación académica. En tiempos remotos las actividades de la secretaria eran limitantes, incluso se tenía la idea, de que ella solo se encargaba de preparar el café a sus superiores y contestar el teléfono. En la actualidad el rol de la secretaria se ha evolucionado involucrándose inclusive en la toma de decisiones en la organización. Actualmente en las empresas se requiere de un perfil idóneo dispuesto a trabajar en equipo, adicionalmente saber el idioma inglés, atender las llamadas telefónicas, organizar eventos, el control y orden la agenda, y otras actividades administrativas.

La atención del usuario de la secretaría general, es exteriorizar su ética profesional, además de tener calidez y predisposición al momento de atender a los estudiantes, docentes y demás personal que se acerca a solicitar información o realizar algún tipo de trámites administrativo o académico, inmerso dentro de las funciones de su departamento. Deberá demostrar compromiso y seriedad, brindando seguridad al momento de la elaboración de documentos internos y externos; por lo tanto, deberá ser organizada, saber escuchar con



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



atención y ofrecer al usuario un direccionamiento eficaz en cada uno de los procesos administrativos según amerite cada caso.

## **JUSTIFICACION**

El presente estudio de caso es de gran importancia, porque permitirá establecer la importancia que el personal que labora en las áreas administrativas de una empresa u organización tenga la pertinencia adecuada en el área que labora. Es importante determinar que todo empleado tenga los conocimientos y la preparación adecuada para la realización de las tareas encomendadas, puesto que, en el campo secretarial la asistente es la que vislumbra en la organización, ella debe realizar con eficacia y eficiencia las tareas asignadas del jefe.

Al realizar este trabajo, se quiere exponer los conceptos que serán previamente investigados sobre las tareas trascendentales; y que los y las secretarias que tienen un perfil de formación adecuado beneficiará o permitirá realizar una labor más armónica al momento de realizar las tareas de atender a los usuarios. Esto permitirá determinar que en la Secretaría General de la Universidad Técnica de Babahoyo al manejar un buen proceso de selección de empleados en el área administrativa será de mucha importancia para mejorar la imagen profesional que proyecta el personal administrativo hacia el usuario.

De igual manera se quiere indicar que este trabajo investigativo estará direccionado a los y las secretarias de la Secretaria General de la Universidad Técnica de Babahoyo, y que los principales beneficiarios serán los usuarios o estudiantes que realicen un sin número de trámites administrativos, fortaleciendo las actividades diarias y procesando de mejor manera cada una de las tareas rutinarias realizadas por el personal que labora en ese



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



departamento. También será beneficioso para la institución, puesto que, permitirá proyectar una mejor imagen hacia el exterior de la entidad, logrando que la ciudadanía tenga confianza en las labores que desempeñan los empleados de la institución.

Esta investigación en realidad se justifica su factibilidad, porque permitirá mejorar los procesos administrativos y de atención al usuario; y además cabe indicar que se tendrá la verificación del material bibliográfico, recursos humanos, y logística en general. Por el contrario esta investigación provee a los alumnos y docentes de una calidad en la atención que se adquiera a los estándares previstos y relacionados con nuestro tema del trabajo de investigación.

## **OBJETIVO**

Determinar la incidencia que tiene el perfil de la secretaria en la calidad de servicio y atención al usuario en las secretarías en el departamento de Secretaría General de la Universidad Técnica de Babahoyo, provincia de Los Ríos.

El presente estudio de caso tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene el perfil de la secretaria en la atención del usuario e incluso cuando este se encuentre progresando en el cumplimiento profesional la cual es conveniente en el funcionamiento de sus actividades rutinarias. Logrando satisfacer todos sus exigencias al personal que se encuentra laborando en dicha institución ,así mismo cuando este requiera solicitarle alguna una información, rápidamente la asistente debe ser muy atenta en brindar todo el apoyo ,y resolver los inconveniente que se han suscitado en ese día ,logrando así satisfacer a todos los usuarios.

## **SUSTENTO TEÓRICO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA SECRETARIA

•Ortografía.- La escritura es muy importante en la profesión del secretariado al momento de redactar debemos tener coherencia al escribir correctamente un escrito debemos redactarlo debe sin ninguna mala ortografía debe ser claro preciso y conciso .

•Manejo de equipos.- la secretaria debe desempeñarse con mucha eficiencia y tener conocimiento general sobre el manejo de equipo de oficina. En cambio conocer espléndidamente el idioma inglés. (Mosto, 1981) el autor manifiesta “Ofrecer una buena atención a los usuario, archivar la correspondencia recibida, elaborar informes, demostrar habilidades y destrezas en su perfil profesional.”

## PERFIL DE LA SECRETARIA

La asistente tiene como cargo gestionar un modelo de acción organizacional ofrecimiento de la propuesta de desarrollo de manera cómo la asistente demuestre un cumplimiento adecuado de sus actividades, debe comprometerse en realizar a continuación los siguientes perfiles: técnico , funcional, profesional en el ámbito administrativo para cumplir con eficiencia las tareas asignadas por un superior.

## PERFIL TÉCNICO

Este perfil es valioso por su cualidad de aplicar en plataformas Windows manejar con rapidez los programas informáticos, estar eficientemente capacitada en Word, Excel, Power Point, visual Basic, multimedia e internet, tener una excelente redacción en los documentos que realice sin haber fallas ortográficas, en cambio conocer espléndidamente el idioma inglés, sepa organizar los eventos, conocer contabilidad ,



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## PERFIL FUNCIONAL

Es primordial e íntegro en la aptitud para dirigir, transmitir la información y visión hacia el futuro, la secretarias es el foco principal de la institución es decir su capacidad e inteligencia es muy importante para realizar con eficiencia las tareas encomendadas por un superior y que las concluya en el mismo día que se le ha asignado

## ELEMENTOS DEL PERFIL PROFESIONAL

(Tejada, 2006) Según el autor expresa: “Los Elementos del perfil profesional cuenta con una series de condiciones entre ellos están los siguientes elementos más importantes son, sin duda, los conocimientos, habilidades y sobre todo sus actitudes son necesarias para el desempeño laboral” (p.503).

Las características individuales que siempre dispone el personal, cabe decir, de su peculiaridad de identidad .Las experiencias y prácticas que son obligatorias en sus actividades de hecho se llevan a cabo en su profesión. Las funciones usuales y detalladas asimismo incrementadas en los cargos para la habilidad de las circunstancias general y propia.

## ELABORACION DE UN PERFIL PROFESIONAL

La obtención de un perfil debe tener una excelente preparación académica en nuestra sociedad actual cada día con la nueva tecnología debemos estar dispuesto a competir con por eso es necesario rendir eficientemente en esta profesión es un requisito dentro de la



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



institución. (Hernandez, 2010) afirma “Actualmente el perfil de la secretaria en la sociedad es más amplio solicitan un perfil con algunas características indispensables cualidades que se le atribuyen experiencias habilidades que es para su rendimiento laboral”. En la cual se suscita y se debe establecer un modelo de perfil acorde la rama secretarial lo cual es indispensable en las instituciones.

Las características individuales que siempre dispone el capacitado de forma personal, cabe decir, de su peculiaridad de identidad. Las experiencias y prácticas que son obligatorias en sus actividades de hecho se llevan a cabo en su profesión. Las funciones usuales y detalladas asimismo incrementadas en las funciones para la disposición de las condiciones social e individual.

#### CUALIDADES PERSONALES DE LA SECRETARIA Y SECRETARIO EJECUTIVO.

La asistente debe ser capaz de contar con unas series de cualidades e individuales, globalmente con la capacidad de responder, accederá evolucionar en su ocupación de la forma más espléndida y asimismo cooperaran con diferentes amistades como delegar un grupo de compañeros de trabajo.

(Claveria, 2015)el autor expresa “Así mismo debe tener unas series de cualidades que son de mucha importancia en su área laboral”.

Discreción. - es fundamental para la ejecutiva, lo que le encomienda el superior es realizar con discreción sus actividades no puede andar murmurando por toda la oficina lo que hace su jefe.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Adaptabilidad.**\_ Se solicita una ejecutiva que sea muy respetuosa y amable además posea inteligencia en realizar con eficacia todas sus actividades dentro la institución, se lleve complemente bien con sus compañeros y sea muy atenta con sus usuarios.

**Iniciativa y capacidad de trabajo.**\_ Cuando no esta el supervisor o ya sea su jefe rápidamente debe tomar la iniciativa en cumplir sus obligaciones sin que nadie le obligue a ella.

**Puntualidad.**\_ Es importante llegar con puntualidad a la jornada laboral. En cambio la ejecutiva nunca podrá asistir tarde porque siempre tendrá que realizar alguna tarea.

**Responsabilidad.** Como se ha visto la asistente es la que tiene que ser muy ligera en su puesto laboral así mismo se le dictara algunas ordenes a ella para que las cumpla en el plazo que se le ha dicho

**Limpieza y orden.**\_ Una asistente continuamente tiene que ser organizada, en su departamento con sus folder, y armarios impecable. Llegar impecable a la oficina con su vestimenta formal, sin alterar el uniforme que le ha dado la institución

**Paciencia.**-La ejecutiva tiene que ser pacífica en todo instante, Aún en el momento también cuando tiene dificultades con algún usuario rápidamente ella debe tomar calma -

**Cooperación:** es un requerimiento muy importante de La ejecutiva dentro de su profesión que coopere con los usuarios dentro y fuera de la organización también demostrara siempre una actitud positiva hacia ellos.

**Dedicación.**\_ Mientras en el período que la asistente perdure en la institución deberá entregarse con responsabilidad en cumplir toda su jornada laboral , sin usar el tiempo en las redes sociales .



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Pulcritud.\_ La tarea asignada de la ejecutiva tendrá que ejecutarse con precaución y exhibición intachable.

Previsión.\_ Representa conocer y preceder a las insuficiencias que ocasionan dentro de la institución.

Sinceridad. \_La afinidad del jefe a las asistente simboliza en la responsabilidad, lealtad compromiso dentro de sus funciones diarias. Así mismo la ejecutiva deberá entregar todo su empeño a lo largo de su profesión.

Buena educación. En el campo secretarial siempre debemos mostrar una actitud positiva saludando con muy buena atención a los que llegan al departamento ya sean nuestros compañeros, jefes, y usuarios

#### FASES DE ATENCIÓN DEL USUARIO

Las personas buscan y se cambian a otro lugar donde lo reciben estupendamente bien, son consentidas y también se les dedica la mayor parte de atención, en otras palabras se sienten satisfechos. (Aniorte, 2013)Según el autor manifiesta “Las características de atención del usuario cuando usted le brinda una buena atención de calidad y le ofrece un mejor servicio”.

La atención del usuario es completamente un cumplimiento destinado a considerar y solucionar conflictos lo cual le es conveniente para institución ya que si están los completamente capacitados en atender al público, no tendrán problema al contrario se beneficiara la institución.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Acogida.\_ toda usuario debemos otorgarle un excelente servicio de calidad hacia el tratarlo con amabilidad al personal, cuando más le ofrezcamos un excelente servicio más prestigio gana la institución

Seguimiento.\_ Dentro de la organización están establecidas políticas que deben ser respetadas tanto por usuarios y las personas que se encuentren laborando en dicha institución la ejecutiva pone todo de su parte deja lo que está haciendo de hacer por ayudar al usuario

Gestión.\_ Cumplir las exigencias del usuario así mismo la persona responsable, deberá asumir en resolver todas sus inquietudes no demorándonos en atender a sus requerimientos y atenderlo estupendamente al usuario. Debemos tratarlo con mucho cuidado para que no se sienta fastidioso.

Despedida.\_ Depende en concluir la intercomunicación con el usuario. Así mismo, antes que se vaya el usuario usted tendrá que haber despejado toda duda del tema que no haya estado comprendiendo hacia el , para que así mismo así mismo el no se sienta defraudado.

## NECESIDADES DEL USUARIO

(Dominguez, 2013) El autor manifiesta “el principal proceso es única en reconocer las condiciones del usuario”. En cambio en todo el proceso a favor del usufructuario resurge a partir de la situación en terminar un requisito. Esta catalogación de las condiciones del individuo y serie de precedencia entre un modelo de obligación lo formó el psicólogo Abraham, este descubridor manifiesta la escala de exigencia.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



- Necesidad de seguridad, ya que si la persona cubre sus angustias trata de proteger y exhibirla en el periodo definido
- Necesidades sociales, en cambio éstas proceden del individuo: Tiene que ver con las tareas que ejecuta la secretaria
- Necesidades de estima, se describe al estima que se le tiene a la otra persona, siempre respetando a la persona
- Autorrealización, es equilibrar las necesidades del usuario que son muy importante en la vida profesional de la secretaria
- Las necesidades del apoyo de la pirámide en cambio es primera y prevaleciente en cambio retribuyendo continuamente a diferencia de las necesidades inclusive a elevarnos a la cima de la pirámide.

Siempre la secretaria deberá ser muy responsable con la atención del usuario no puede pasarse por alto ,en su vida laboral tendrá que asumir con mucho empeño las necesidades sin dejarlas pasar por alto.

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(Pérez, 2006) Según el autor expresa “La satisfacción del usuario es aquella que siempre tiene necesidades los usuario por esta misma razón la ejecutiva tomara la iniciativa en responder rápido las dificultades que tiene el usufructuario”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



La complacencia del beneficiario representa la apreciación del interesado respecto a una decisión concreta y a una condición recibida. Esto se congenia luego en el perfil global hacia la aplicación acogida. A partir de las costumbres y complacencia con varios encuentros de atención con la persona requerida y se va trasformando a largo plazo sobre la eficacia.

La complacencia del interesado va a ser la derivación de comparar sus expectativas con la perspicacia del beneficio o servicio recibido. Cuando más y más efectivas sea la percepción dela solicitud recibida y en la compostura en que se corresponda con sus expectativas, mayor será la satisfacción del beneficiario. La mejor continua y la más eficaz para lograr reparar expectativas de los usuarios. Así hay trascendencia imprescindible que todos los usufructuarios se envuelvan en el logro de la eficacia de la atención.

#### BARRERAS CONTRA LA BUENA ATENCIÓN AL USUARIO

(Gomez, 2009)el autor puntualiza “Las primordiales barreras que están en contra de una piadosa atención “son las subsiguientes;

- Las normas de la institución no están claras para las condiciones para ellos.
- Cuando no coexiste un claro mensaje del usufructuario y no existe coherencia en todo el asunto entonces no se espera un resolvimiento del problema
- Cuando las individuos que tienen el poderío de despojar disposiciones están muy lejano de los interesados. No se logra la satisfacción de usuario
- Así mismo existe incomprensión de tanto del usuario y de la ejecutiva
- Propio frío, fuera de motivo, sin autoridad ni empoderamiento.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



- No se escucha la palabra del usuario

### TÉCNICAS PARA CONOCER AL USUARIO

(Villa, 2014) según el autor enfatiza “Para decretar las características de los usuarios que estamos atendiendo, las asociaciones deben conocer al máximo a su usuario. Sin embargo, una disertación de actividades comerciales o una indagación previas son en muchos casos factibles por su valía”. Por relacionarse con un cliente desconocido que por ejemplo asiste por principal vez a formalizar una atención a nuestro foco de trabajo. Si estamos orientados a los recursos, las herramientas principales son las siguientes:

### CALIDAD DE SERVICIO

Realiza un asunto de perfeccionamiento continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan compensar las insuficiencias del usuario o anticiparse a ellas, participando precipitadamente en el perfeccionamiento de servicios. Señaló que los usuarios delimitan como auxilio los aspectos como orientación conveniente y horarios, extensión de la progresión que se brinda a su referéndum, visión arbitraria en la categoría y rapidez en las servicios. Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una organización para lograr la satisfacción de los clientes.

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y pequeños costos para la organización.

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD

Servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe efectuar equitativamente
- Debe valer para lo que se proyectó
- Debe ser correcto para el rutina
- Debe enmendar las carestías
- Debe facilitar resultados

(Verdu, 2013) el autor expresa: “Asimismo existen otras características más específicas mencionadas por las cuales quedarán al deber del personal que persigue las entidades, ya que dentro del departamento no existe un buen recibimiento del usuario”. Sobre todo para aquellos que constan en relación directa con los interesados, estas pueden ser:

**Asiduidad:** Molestia en la forma de actuar, la capacidad para implicar en los asuntos con formalidad y honradez

**Decisión:** ser emprendedor y dinámico, con predisposición a proceder en las otras situaciones y dar contradicción expedita a las dificultades.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Avaricia: tener codicias interminables por perfeccionar y elevarse; es decir, tener ambición de progreso.

Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de las personas que elaboran en dicha organización.

## **TECNICAS APLICADAS EN LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN**

La técnica de la encuesta está destinada a los auxiliares y secretaria del Departamento de Secretaria General de la Universidad Técnica de Babahoyo que se origina de las consultas explicadas y con las variables consideradas aprovechando la información. Saber sus en cuestión del perfil secretarial es un requerimiento muy importante así mismo tener una buena predisposición en atender a los usuarios, si llegan a nuestro apartamento con altivez nosotros rápidamente tomar la calma ante estas situaciones, siempre demostrando seguridad, respeto, flexibilidad con nuestro entorno.

En el reciente estudio de caso se utilizó como instrumento de selección la encuesta que se obtuvo a los 3 funcionarios que se le hizo asumirá como término a resolver las circunstancias difíciles por la que la está pasando la institución, la cual se ha dado en el Departamento de Secretaria General necesitan que las autoridades tomen cartas en el asunto porque hay un déficits en la atención al usuario. El perfil es de suma importancia hacia el interior de la institución lo cual se requiere semanalmente capacitación esto ayudara a renovar la buena atención dentro del personal.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Así mismo se reformara una serie de reglas porque existen anomalías que están ocurriendo dentro de la institución en la cual se formuló preguntas accesibles para los funcionarios para ver su situación problemática y se consideraron las 2 variables a estudiar que fueron (perfil de la secretaria) y la (atención al usuario).

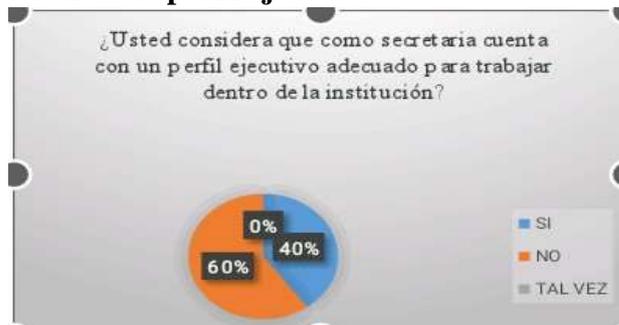
Para el presente estudio de caso se lo realizó en el Departamento de Secretaría General resultados que fueron conseguidos se verificó los incidentes que sufren los usuarios por un mal servicio que brinda la secretaria ella no cuenta con un perfil adecuado.

## SITUACIONES DETECTADAS HALLAZGOS

### 1. ¿Usted considera que como secretaria cuenta con un perfil ejecutivo adecuado para trabajar dentro de la institución?

parámetros	frecuencia	porcentaje
si	1	40%
no	2	60%
tal vez	0	0%
total	3	100%

**Gráfico: 1: perfil ejecutivo**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaría General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Análisis:**

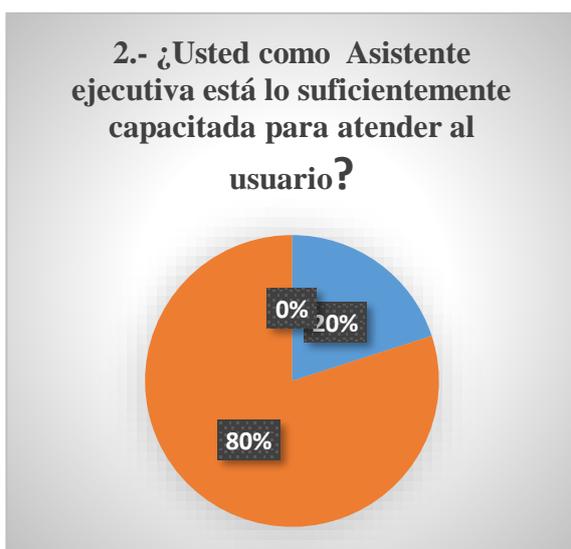
Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaría General se pudo especificar que el 60% no cuentan con un perfil adecuado 40% dijo lo contrario.

**Interpretación:** Los resultados que se obtuvieron dentro del Departamento de Secretaría General se vio no cuentan con un perfil adecuado para trabajar dentro de la institución.

**2.- ¿Usted como Asistente ejecutiva está lo suficientemente capacitada para atender al usuario?**

Parámetros	frecuencia	porcentaje
si	1	20%
no	2	80%
tal vez	3	100%

**Gráfico:2: asistente ejecutiva**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaría General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaría General se pudo especificar que el 80% como asistente ejecutiva no están lo suficientemente capacitada para atender al usuario? 20% dijo lo contrario

Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaría General se pudo especificar que el 80% como asistente ejecutiva no están lo suficientemente capacitada para atender al usuario? 20% dijo lo contrario.

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron dentro del Departamento de Secretaría General se vio que la asistente ejecutiva no está lo suficientemente capacitada, para atender al usuario.

## **SITUACIONES PLANTEADAS**

Mediante las situaciones planteadas se pudo observar la técnica de recolección de datos de la encuesta que se realizó a 3 funcionarios la cual se obtuvo rápidos los resultados dentro del Departamento de Secretaría General de la Universidad Técnica de Babahoyo se requiere un perfil profesional y con las cualidades innatas que se le atribuye a la ejecutiva ya que es muy importante a lo largo de su profesión, deberá mostrar seguridad y ser bien sumisa con los usuarios.

Las autoridades deberán tomar cartas en el asunto entregarles una notificación para que vayan obligatoriamente el personal del Departamento de Secretaría General a capacitarse de acuerdo a las políticas dentro de la institución esto traerá beneficios a los funcionarios rendirán con mayor productividad y eficiencia en todas sus actividades administrativas se dará a conocer la importancia de un perfil profesional en las relaciones favorables con el entorno al usuario.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Se dictara charlas, conferencia que son muy beneficosas a los empleados por medio esto fortalecerá su capacidades intelectuales, trabajaran con más entusiasmo los ejecutivos además las autoridades se darán cuenta que un perfil secretarial es de suma importancia ya que la ejecutiva es sin duda la que colabora y presta su ayuda cuando es necesario, controla y realiza con eficiencia sus tareas, atiende llamadas, coordina las reuniones.

## **CONCLUSIÓN**

El perfil de la secretaria ejecutiva es sin duda la más importante no solo porque recibe un buen sueldo si no por el empeño que ella le pone a diario, cabe recalcar que su educación siempre la tendrá que demostrar a diario, no solo con su jefe si no también con los colegas ,autoridades alumnos. La puntualidad ,amabilidad, discreción experiencias habilidades que son valores que se recalcan dentro de la rama secretarial, así mismo debe tener una excelente redacción ortográfica saber rápidamente manejar los programas informáticos , debe ser muy cautelosa con los usufructuario y poner toda su atención mirándolo siempre a los ojos, no contestando con monosílabos .

Siempre este respetando el uniforme que la institución le ha dado, no lo esté alterándolo como suelen ciertas personas , no debe excederse en el maquillaje ella es muy importante en la institución su vestimenta debe ser formal , además como secretaria tiene que dar una buena imagen y peinarse de acuerdo a su estilo

En el área laboral la ejecutiva a lo largo de su profesión se encontrara con diferentes tipos de usuarios unos serán más obedientes y otros más exigentes la ejecutiva tendrá que manejar está situación cuando se les presente inconvenientes con algún usuario. Siempre tendrá que cumplir las exigencias del usuario .

Usted jamás debe estar chateando por el teléfono cuando un usuario vaya a su departamento a solicitarle un documento debe dejar de hacer lo que está haciendo para brindarle su ayuda



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



al personal y él se sienta satisfecho con la buena atención de calidad que le haya ello. Nunca podrá contestar con monosílabos en cambio siempre que requiera del servicio de la ejecutiva usted como es la carta de presentación de la institución demuestre su paciencia con el personal allegado, por más que haya estado su jefe con mal animo usted debe ser positiva, no vaya a ser grosera con el usuario

El cabello siempre recogido con un moño ,siempre se ha visto que en las asistentes se colorean su cabello con colores fuertes y después cuando pasan el tiempo se les ha descolorido esto da mal aspecto y es por eso que deben de tener un tono natural que no se vea antiestético ,jamás debe utilizar brazalete muy llamativos ni aretes largos. No debe estar entretenida en las redes sociales para que el departamento no tenga esto inconvenientes, tendrá que asumir la responsabilidad de capacitar a sus funcionarios, esto resultara muy beneficioso para las autoridades. Demostrar buena higiene personal a la hora de almorzar, no lo haga en el escritorio vaya a la cafetería, saber de etiqueta y protocolo en muchas instituciones no los capacitan en esto.

## **BIBLIOGRAFIA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Aniorte. (2013). *Funciones de la atención al usuario.*

Clavería. (2015). *El nuevo Perfil de las Secretarías ejecutivas.*

Domínguez. (2013). *La gestión administrativa financiera y necesidades del usuario.*

Gómez. (2009). *Barreras **CONTRA** el buen servicio.*

Hernández, F. &. (2010). *metodología de la investigación.* MEXICO: Interamericana.

Mosto. (1981). *TEMAS DIVERSOS DE UTILIDAD PARA SECRETARIA.* Lima.

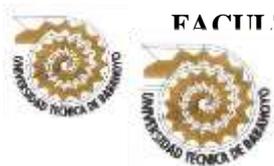
Pérez. (2006). *Calidad total en la atención al cliente.*

Tejada. (2006). *Perfiles Profesionales.*

Verdu, C. (2013). *Características personales para el éxito en la atención al cliente.*

Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios.* Barcelona: Profit.

**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE MODALIDAD PRESENCIAL**



Encuesta dirigida a los secretarios del Departamento de Secretaría General

**Objetivo:** Determinar el perfil de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al usuario

**Instrucciones:** Leer en forma detenida cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que usted considere adecuada, marque con una X en el casillero que corresponde al número de la opción que selecciona.

PREGUNTAS	SI	NO	TALVEZ
1. ¿Considera usted que para desempeñar sus funciones de secretaria debe poseer un título de acuerdo a su perfil?			
2. ¿Usted considera que como secretaria cuenta con un perfil ejecutivo adecuado para trabajar dentro de la institución?			



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



<b>3._Usted como Asistente ejecutiva está lo suficientemente capacitada para atender al usuario?</b>				
<b>4.-Cree usted que la empresa debe capacitar a todo el personal del departamento y también continuamente a la secretaria ejecutiva?</b>				
<b>5._Usted está de acuerdo que la secretaria ejecutiva deba cumplir unas series de requisitos para realizar con eficiencia sus actividades dentro de la institución?</b>				
<b>6 .¿Usted como secretaria debe atender amablemente a los usuarios cuando llegan al departamento?</b>				
<b>7.-Cree usted que el perfil de la secretaria es importante para la institución?</b>				
<b>8._Cree usted la atención del usuario depende del perfil de la secretaria</b>				



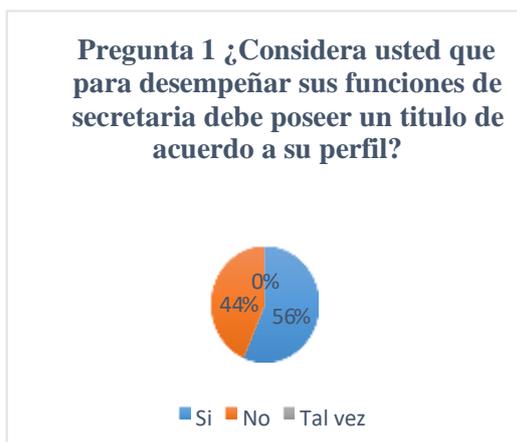
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**1. ¿Considera usted que para desempeñar sus funciones de secretaria debe poseer un título de acuerdo a su perfil?**

parámetros	frecuencia	porcentaje
si	1	44%
no	2	56%
tal vez	0	0%
total	3	100%

**Gráfico:1:funciones de la secretaria**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaria General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya

**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaria General se pudo especificar que el 56% pueden desempeñar sus funciones de secretaria debe poseer un perfil adecuado, mientras 44% dijo lo contrario.

**Interpretación:** Los resultados que se obtuvieron se observó que si pueden desempeñar sus funciones de secretaria con un perfil adecuado.



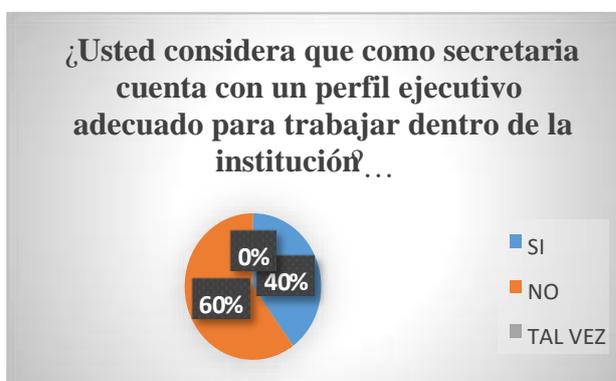
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**2. ¿Usted considera que como secretaria cuenta con un perfil ejecutivo adecuado para trabajar dentro de la institución?**

parámetros	frecuencia	porcentaje
si	1	40%
no	2	60%
tal vez	0	0%
total	3	100%

**Gráfico: 2: perfil ejecutivo**



**Fuente :** Personal del departamento de Secretaria General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya

**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaria General se pudo especificar que el 60% no cuentan con un perfil adecuado 40% dijo lo contrario

**Interpretación:** Los resultados que se obtuvieron no cuentan con un perfil adecuado para trabajar dentro de la institución.

**3.- ¿Usted como Asistente ejecutiva está lo suficientemente capacitada para atender al usuario?**

Parámetros	frecuencia	porcentaje
si	1	34%



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



no	1	36%
tal vez	1	30%
total	3	100%

**Gráfico:3: asistentes ejecutiva**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaria General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya

**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaria General se pudo especificar que el 36 como asistente ejecutiva no están lo suficientemente capacitada para atender al usuario? 34% y 30% dijo lo contrario.

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron la asistente ejecutiva no está lo suficientemente capacitada, para atender al usuario.

**4.- Cree usted que la empresa debe capacitar a todo el personal del departamento y también continuamente a la secretaria ejecutiva?**

Parámetros	frecuencia	porcentaje
si	1	34%

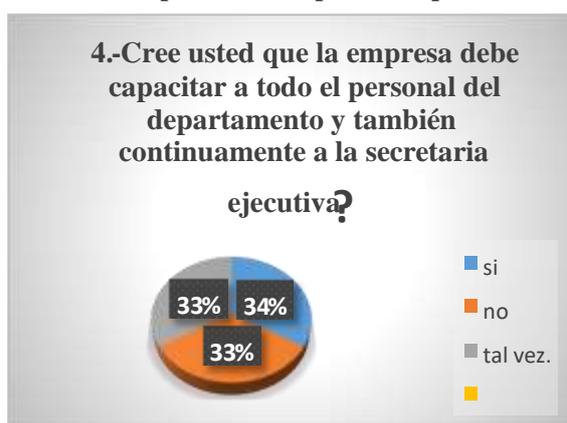


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



<b>no</b>	<b>1</b>	<b>33%</b>
<b>tal vez</b>	<b>1</b>	<b>33%</b>
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico:4:empresa debe capacitar al personal**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaria General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya

**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaria General se pudo especificar que el 34% debe capacitar a todo el personal del departamento y también continuamente a la secretaria ejecutiva mientras que el 33% y 33% dijo lo contrario

**Interpretación:** Los resultados que se obtuvieron la empresa debe capacitar a todo el personal del departamento y también continuamente a la secretaria.

**5.- ¿Usted está de acuerdo que la secretaria ejecutiva deba cumplir unas series de requisitos para realizar con eficiencia sus actividades dentro de la institución?**

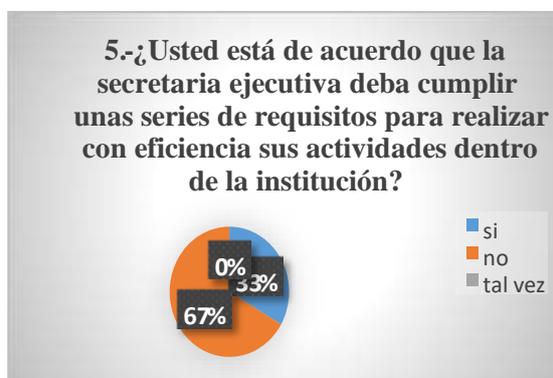
<b>Parámetros</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>si</b>	<b>1</b>	<b>33%</b>
<b>no</b>	<b>2</b>	<b>67%</b>
<b>tal vez</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**Gráfico: 5: secretaria ejecutiva**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaria General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya

**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaria General se pudo especificar que el 67% no está de acuerdo que la secretaria ejecutiva deba cumplir unas series de requisitos para realizar con eficiencia sus actividades dentro de la institución, mientras que el 33% dijo que lo contrario.

**Interpretación:** Los resultados que se obtuvieron no están de acuerdo que la secretaria ejecutiva deba cumplir una serie de requisitos para realizar con eficiencia sus actividades dentro de la institución.

**6 . ¿Usted como secretaria debe atender amablemente a los usuarios cuando llegan al departamento?**

Parámetros	frecuencia	porcentaje
si	1	33%

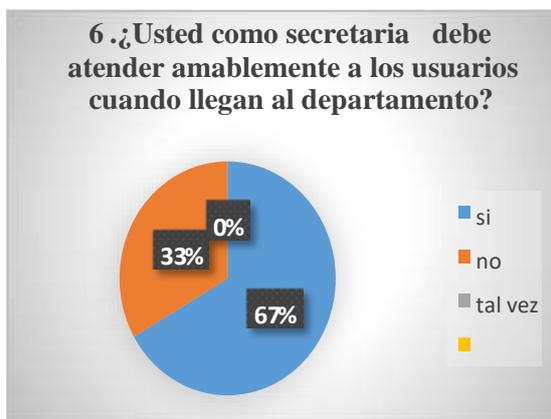


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



<b>no</b>	<b>2</b>	<b>67%</b>
<b>tal vez</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico:6secretaria debe atender amablemente**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaria General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya

**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaria General se pudo especificar que el 67 % si deben de atender amablemente a los usuarios cuando llegan al departamento 33% dijo lo contrario

**Interpretación:** Se pudo observar que si deben de atender amablemente a los usuarios cuando llegan al departamento

**7.-Cree usted que el perfil de la secretaria es importante para la institución?**

<b>Parámetros</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>si</b>	<b>1</b>	<b>33%</b>
<b>no</b>	<b>2</b>	<b>67%</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



<b>tal vez</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico: 7: perfil de la secretaria**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaria General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya

**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaria General se pudo especificar que el 67% dicen que no es importante el perfil de la secretaria en la institución mientras que el 33% dijo lo contrario.

**Interpretación:** Se debe observar que no es importante el perfil de la secretaria en la institución.

**8.- Cree usted la atención del usuario depende del perfil de la secretaria**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Parámetros	frecuencia	porcentaje
si	1	33%
no	2	67%
tal vez	0	0%
total	3	100%

**Gráfico: 8: atención del usuario**



**Fuente:** Personal del departamento de Secretaria General

**Elaborado:** Tatiana Jiménez Sandoya

**Análisis:** Con la encuesta que se le realizó a los funcionarios del Departamento de Secretaria General se pudo especificar que el 67% la atención del usuario no depende del perfil de la secretaria, mientras que el 33% dijo lo contrario

**Interpretación:** Se pudo observar que el usuario no depende del perfil de la secretaria



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE 

Babahoyo enero 2, 2020

Abogado:  
Jorge Cabeza Fuentes  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO  
Av Universitaria Km 21/2 Av. Montalvo  
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de dar a conocer que la señorita **JIMENEZ SANDOYA TATIANA CAROLINA**, con cédula de identidad # 093015773-0, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área contable con el tema: "PERFIL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL USUARIO".

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Ustedes, muy atentamente;

  
Lic. Mayra Elena Salazar Sánchez, MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RECIBIDO  
FECHA: 24-01-2020  
HORA: 14:30  
POR:   
ABOGADO GENERAL



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Ab. Jorge Cabeza Fuentes donde fui a su departamento a realizar mi estudio de secretarias caso



Las estoy encuestando a las 2



Le estoy haciendo la encuesta sobre tema perfil de la secretaria



Departamento de Secretaria General el



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



Como usted puede ver estoy con mi tutora Msc María Salazar me esta

me esta revisando mi estudio de caso